



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 248/2013

REF. F.A Nº 0113-003.667-0

RECLAMANTE: CONCEIÇÃO DE MARIA TEIXEIRA BRASIL AIRES

RECLAMADO(S): BRADESCO SEGUROS S/A

PARECER

I. RELATÓRIO

Trata-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor reclamado em desfavor de Conceição de Maria Teixeira Brasil Aires.

O Consumidor, no dia 22/04/13, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento supra, contra o fornecedor BRADESCO SEGUROS S/A. Alegou que é titular de um seguro de automóvel novo, conforme apólice nº 408.990.244.505687/0001, sendo que, no dia 02/09/12, o veículo sofreu “perda total”, consoante sinistro do auto nº 164971. Afirmou que o contrato, nos termos da Cláusula 1.1.14, assim assevera: considera-se como veículo 0 (zero) Kilômetro, para fins do disposto nesta cobertura, aquele cujo sinistro tenha ocorrido em até 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da data da compra do veículo. Informou que o reclamado, injustificadamente, nega-se a cumprir o contrato, propondo-se a ressarcir apenas o importe de R\$ 45.234,30 (quarenta e cinco mil, duzentos e trinta e quatro reais, e trinta centavos), deduzindo deste a quantia de R\$ 1.149,24 (um mil, cento e quarenta e nove reais, e vinte e quatro centavos), atinente a débitos do veículo, os quais não foram cientificados. Assentou que o fornecedor lhe enviou um "Recibo de Indenização do Veículo", no qual consta a proposta de restituição dos valores supra, todavia condiciona o pagamento à cláusula abusiva à luz da legislação consumerista, posto que, segundo a mesma, dar-se à seguradora plena, rasa,

geral e irrevogável quitação, para nada mais reclamar, inclusive Judicialmente. Assim, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou, na exordial, o cumprimento do contrato, uma vez caracterizada a exigência de vantagem manifestamente excessiva, bem como o descumprimento contratual.

Juntada de documentos pelo autor (fls. 04/23).

Na audiência conciliatória designada para o dia 08/05/13 (fls. 25/26), o autor ratificou os termos da inicial. Por sua vez, o fornecedor aduziu que: i) inexistente proposta de restituição do valor total considerando o veículo como novo, porquanto há sinistro anterior ao questionado; ii) para ressarcimento do valor disponível ao reclamante – R\$ 44.086,06 (quarenta e quatro mil, e oitenta e seis reais, e seis centavos) – é necessária a assinatura do recibo de indenização do sinistro – auto (fls. 06).

Em réplica, o consumidor refutou as informações prestadas pela empresa. Inicialmente, assentou que, atinente ao suposto sinistro anterior, houve apenas a comunicação de fato pretérito, não tendo ocorrido o sinistro, uma vez que a seguradora não foi acionada, nem realizou qualquer cobertura. Por fim, reiterou que possui interesse no recebimento na quantia incontroversa mencionada, desde que o acordo fosse feito no PROCON, por considerar abusivas as cláusulas constantes no recibo de indenização de sinistro – auto.

A seu turno, o PROCON-PI, abstendo-se dos demais imbrólios apresentados, considerou, com fulcro no art. 51, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, abusiva e nula de pleno direito a cláusula contratual constante no recibo de indenização que tolhe o direito do consumidor de procurar o Poder Judiciário, em função de eventuais danos sofridos.

Assim, com o fito de buscar uma composição amigável, no tocante à devolução do valor incontroverso, remarcou-se novo encontro para o dia 15/05/13. Neste, consoante fls. 27, o demandado limitou-se a assentar a necessidade da assinatura do recibo em testilha.

Diante da impossibilidade de composição amigável, o demandante foi orientado a procurar o Poder Judiciário. Destarte, a arguição do consumidor em face do fornecedor BRADESCO SEGUROS S/A foi considerada como Fundamentada Não Atendida. Contra o reclamado foi instaurado o Processo Administrativo nº 248/2013 (fls. 28/29).

Devidamente notificada em audiência, a empresa apresentou defesa no prazo legal (fls.31). Em resguardo, conforme fls. 32/58, ressaltou que a ausência de pagamento da indenização decorreu apenas do fato de que o reclamante não assinou o recibo de indenização, sendo que, tão logo seja feito, os valores serão liberados. Discorre que a seguradora é mera administradora de um fundo composto por valores depositados pela massa segurada, do qual está incumbida de zelar, não podendo anuir com os pleitos que fujam ao pactuado, sob pena de responder pela má administração dos valores depositados, perante o Poder Judiciário e Superintendência de Seguros Privados, mantendo esta última rígida fiscalização acerca de todas

as atividades da seguradora, desde a elaboração do contrato, até o pagamento de indenizações. Sustentou que a seguradora se encontra impossibilitada de exercer o seu direito à ampla defesa e ao contraditório, vez que não dispõe de elementos e documentos necessários à regulação do sinistro, procedimento necessário e regulado pela SUSEP para análise da cobertura do risco. Por fim, por ter agido dentro da normalidade do desenvolvimento de suas atividades, requereu a improcedência do pedido autoral.

Após, vieram os autos conclusos para análise (fls. 59).

II. DA FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos preliminares devem ser explanados. Pois então, passamos à sua análise.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se normalmente em posição de inferioridade perante o fornecedor, conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. (grifos acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES:

O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.¹

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais fa-

1

cilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.”² (grifado)

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifei)

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra. A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo. (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inclusos)

Consignadas estas breves explanações, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmbito da questão controvertida se encontra análise da cláusula contratual do recibo de indenização de sinistro – auto (fls. 06), segundo a qual o consumidor, após o recebimento do valor do sinistro, fica impossibilitado de acionar o Poder Judiciário, em função de eventuais danos sofridos..

Para deslinde do processo, deve-se analisar a pretensão deduzida à luz do art. 51, da Lei nº 8.078/90, que trata sobre as cláusulas consideradas nulas de pleno direito.

Preliminarmente, cabe assinalar que o rol constante no supracitado dispositivo legal é meramente exemplificativo, podendo ser ampliado a depender do caso concreto.

Cumpre transcrever o ensinamento do preclaro doutrinador LEONARDO ROSCOE BESSA³:

A lei é clara no sentido de que o elenco de cláusulas abusivas indicado no dispositivo é exemplificativo. O caput do art. 51, por meio da expressão “entre outras”, não deixa qualquer dúvida quando à abertura do rol. Ademais, os incisos IV e XV do art. 51 reforçam caráter exemplificativo, ao indicar, de modo genérico, critérios para aferição de abusividade.

Entrementes, no caso apreço, ocorre exata subsunção da norma consumerista à contenda apresentada, não sendo necessário se socorrer a hermenêuticas jurídicas para considerar a cláusula discutida como abusiva.

Veja-se o disposto no art. 51, inciso I, da Lei nº 8.078/90:

² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.

³ *Manual de Defesa do Consumidor*, p. 334.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços **ou impliquem renúncia ou disposição de direitos**. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; (grifos inseridos)

O Código de Defesa do Consumidor, novamente pressupondo a superioridade do fornecedor, resolveu declarar como nula toda e qualquer convenção que mitigue ou exclua direito possivelmente existente e pleiteável, em geral, através do Poder Judiciário.

Denominado dispositivo legal encontra supedâneo, inclusive, na Constituição Federal de 1998, que assim consagra:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; (grifos adicionados)

No caso concreto, resta flagrante a abusividade do item 3, do “Recibo de Indenização de Sinistro – Auto”, que dispõe:

3. Com o recebimento da mencionada quantia, dou (amos) à citada Seguradora plena, rasa, geral, e irrevogável quitação, para nada mais reclamar, em juízo ou fora dele, no presente ou no futuro, sobre o mencionado sinistro.

Outrossim, deve-se mencionar que, embora insinuado em sua defesa, não fora anexado pelo fornecedor qualquer regulamento da SUSEP – autarquia responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguros – que preveja a cláusula refutada, de modo que, mesmo se porventura existente, igualmente padeceria de ilegalidade.

Isto porque as resoluções da SUSEP constituem atos administrativos, ou seja, atos normativos infra legais, não podendo descumprir, esvaziar ou mesmo mitigar as regras superiores do Código de Defesa do Consumidor, em razão do princípio da hierarquia das normas – *Lex superior derogat inferiori*.⁴

Sobre a aplicação deste princípio, exatamente no confronto entre uma Resolução e uma Lei, já se manifestou o SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL:

Por força da hierarquia entre as normas, a Resolução do TSE que prorroga o prazo de requisição de servidores, em divergência com o art. 4º da Lei nº 6.999/82, não pode prevalecer. (STF, MS 25195/DF, Tribunal Pleno, Relator Min. Eros Graus, 09/06/2005, RTJ 194-03/913) (grifos adicionados)

⁴ BOBBIO, Norberto. *Teoria do Ordenamento Jurídico*. 10. ed. Brasília: Editora UNB, 1999.

Sem muitas digressões, outra conclusão não se pode chegar senão a de que houve perpetração infrativa às relações de consumo, especificamente no que tange à nulidade da cláusula combatida.

Ressalta-se que o requerido não conseguiu comprovar quaisquer fatos que lhe resguarde de uma eventual sanção administrativa.

Veja-se nesse sentido:

AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA ADMINISTRATIVA. PROCON. PODER DE POLÍCIA - não há vício que leve à nulidade da decisão administrativa que, no exercício do poder de polícia, impõe multa ao infrator - *Autora que não logrou comprovar os fatos constitutivos de seu direito* - Permanece configurada a infringência aos arts. 18 e 31, do CDC - Multa devida - Valor da multa dentro dos parâmetros normativos - Recurso parcialmente provido. (TJ-SP – Apl. nº 994061588879 – 2º Câmara de Direito Público – Rel. Des. José Luiz Germano – DJ 10/03/10) (grifei)

Assim, para a aplicação de sanção à empresa, basta a negligência, ora vislumbrada, não sendo necessário a má-fé, só exigível no Código Civil. Corroborando este entendimento, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça - Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin⁵:

[...] No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial, tanto a má-fé permite a aplicação da sanção, como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição. [...]

Por oportuno, preceitua Cláudia Lima Marques:

Em nossa opinião não basta que inexista má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia ou imprudência). Deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável⁶.

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **BRADESCO SEGUROS S/A**, tendo em vista perpetração infrativa ao art. 51, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 01 de julho de 2013.

⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini, et alli. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995, p. 265.

⁶ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 248/2013

REF. F.A Nº 0113-003.667-0

RECLAMANTE: CONCEIÇÃO DE MARIA TEIXEIRA BRASIL AIRES

RECLAMADO(S): BRADESCO SEGUROS S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao art. 51, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BRADESCO SEGUROS S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Fixo a multa base no montante de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** ao fornecedor **BRADESCO SEGUROS S/A**.

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator. Considerando a existência de circunstância agravante contida no art. 26, inciso IV, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixado de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tendo em vista que uma circunstância atenuante anula uma agravante.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

Pelo exposto, em face do fornecedor BRADESCO SEGUROS S/A torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

Posto isso, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BRADESCO SEGUROS S/A**, na forma legal, para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, a ser aplicada com redutor de 50% para pagamento sem recurso e no prazo deste, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma dos arts. 22, §3º e 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;
- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição dos débitos em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;
- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome dos infratores no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97.

Teresina-PI, 08 de julho de 2013.

Dra. GLADYS GOMES MARTINS DE SOUSA
Promotora de Justiça
Coordenadora Geral PROCON/MP-PI, em exercício